

1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat de prestations de service a pour objet l'externalisation des sauvegardes de données informatiques exclusives du CLIENT, pendant la durée et aux conditions particulières et à celles définies ci-après. Les présentes conditions générales sont applicables à toute prestation de sauvegarde fournie par le PRESTATAIRE. Les présentes conditions générales et particulières prévalent sur toute plaquette, brochure commerciale, publicité ou contenu du site Internet. Le fait de passer commande ou le règlement des factures du système EISECURE et EISECURE II implique l'adhésion entière et sans réserve du CLIENT aux présentes conditions d'accès ainsi qu'aux versions futures.

2 - CONDITIONS TECHNIQUES

Le PRESTATAIRE ou son mandataire paramètrera chez le CLIENT des créneaux horaires de sauvegarde. La procédure de sauvegarde, une fois programmée (fichiers, horaire), est entièrement automatisée et ne nécessite aucune intervention humaine, sauf exception. L'ensemble des fichiers sélectionnés dans les paramètres de sauvegarde, sont chaque jour cryptés, compressés, routés et stockés sur les serveurs du PRESTATAIRE. Le ou les postes à sauvegarder doivent être allumés et visibles sur le réseau local du CLIENT. Dans le cas contraire, la procédure de sauvegarde ne pourra pas démarrer. S'agissant d'une sauvegarde incrémentielle, seule la dernière version des fichiers sauvegardés sera disponible.

2.1 Obligations des parties

2.1.1 Le prestataire s'engage à :

- Effectuer directement ou par l'intermédiaire d'un de ses mandataires, l'installation chez le CLIENT de la plus récente version du logiciel de sauvegarde, et à procéder aux tests de fonctionnement, le paramétrer et assurer la formation de l'utilisateur principal.
- Selon la formule choisie, la première sauvegarde s'effectue chez le client directement sur Média Amovible. (Disque dur amovible, clé usb ou autres).
- Avoir une disponibilité de service d'au moins 99%, le PRESTATAIRE ne pourra être remis en cause concernant des problèmes d'accès liés à des événements extérieurs (coupure d'électricité, rupture d'accès internet...).
- Procéder gratuitement aux mises à jour critiques des logiciels, et en faire bénéficier son CLIENT. Les mises à jour de version non critiques sont facturées au tarif en vigueur lors de l'installation.
- Informer et conseiller les membres du personnel du CLIENT désignés par celui-ci, pour une bonne utilisation du service et notamment pour s'assurer du bon transfert des données.
- Tenir informé le client de toute anomalie de transfert de données.
- Stocker les données librement pendant toute la durée du contrat. Le nombre de versions de ses fichiers conservés est déterminé aux conditions particulières. La restauration des Données se fera en fonction de la demande du CLIENT soit par les moyens de communication habituels ou par tout autre moyen existant.
- Garantir la confidentialité des données, celles-ci étant cryptées chez le CLIENT avant transfert, et décryptées chez le client lors de leur restauration. Pour garantir la sécurité des informations lors de la restauration, le PRESTATAIRE utilisera une liaison HTTPS ou FTPS.

2.1.2 Le Client s'engage à :

- Disposer d'une liaison Internet en Numeris, ADSL, Fibre Optique ou Câble, les frais de connexion internet sont à la charge du CLIENT.
- Mettre à la disposition du PRESTATAIRE, ou de son mandataire technique ou commercial un accès au réseau et aux serveurs ou postes de travail ; ces derniers doivent être équipés d'OS de type Windows XP ou supérieur pour les postes clients, Windows Server 2003 ou supérieur pour les serveurs.
- Informer par E-mail, le prestataire de toutes modifications pouvant influencer le fonctionnement du logiciel de sauvegarde et plus particulièrement : modification du réseau local, changement de fournisseur d'accès Internet, changement de machines informatiques, migration sur de nouveaux systèmes, machines, nouveaux logiciels, quels qu'ils soient, et ce avant la réalisation de ces modifications
- Ne pas sauvegarder sur les serveurs du PRESTATAIRE, des fichiers dont les contenus seraient illicites/illégaux au regard de la législation française.
- Payer **au plus tard** à la date d'échéance ses factures.

2.2 Gestion et conseil

Le logiciel de sauvegarde installé sur le poste à sauvegarder édite un journal, à la fin de chaque sauvegarde effectuée. Le PRESTATAIRE est informé des anomalies et informera le CLIENT en conséquence. Le PRESTATAIRE met à la disposition du CLIENT son service technique de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 18h du lundi au vendredi hors jours fériés sur simple appel téléphonique à la hotline du PRESTATAIRE.

3 - RESTAURATION DES DONNEES

La restauration de données est toujours à l'initiative du CLIENT. Le délai de mise à disposition des données sauvegardées est de 48 heures ouvrées à compter de l'enregistrement de la demande.

3.1 Restauration par Internet

Si la taille des fichiers le permet, la restauration se fera par le biais de la connexion Internet. Le PRESTATAIRE informera le CLIENT des procédures à appliquer.

3.2 Restauration sur CD / DVD, clé usb, disque dur externe

Si la taille des fichiers ne permet pas un transfert des fichiers par le réseau Internet, ou sur demande du CLIENT, la restauration se fera à partir d'un support amovible. Ce support sera envoyé au CLIENT par le réseau postal, remis en main propre, ou sera mis à disposition à notre agence dans les plus brefs délais. La mise à disposition des données par le PRESTATAIRE au CLIENT est incluse dans l'offre dans la limite d'une demande par mois, toute demande supplémentaire sera facturée au tarif en vigueur lors de la restauration.

3.3 Migration de poste

Sur demande expresse et écrite du CLIENT, la restauration des données pourra être directement faite sur la machine du CLIENT. Cette prestation est incluse dans les formules à partir de 50 Go. Si le CLIENT demande que la restauration soit effectuée alors qu'il n'en bénéficie pas dans la formule, cette prestation sera facturée au tarif en vigueur lors de l'intervention. Cette restauration est limitée à une par semestre quel que soit la formule retenue par le CLIENT.

4 - DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une durée de 12 mois à partir de la date d'installation, 24 mois s'il est mis à disposition du client un serveur de type NAS. Il sera renouvelé, par tacite reconduction, pour des périodes équivalentes, au tarif en vigueur lors du renouvellement.

5 - RESILIATION / FIN DE CONTRAT

5.1 Clause de résiliation anticipée

En cas de résiliation anticipée provoquée par le CLIENT, le CLIENT devra régler au PRESTATAIRE la somme des échéances restantes et restituer au PRESTATAIRE le ou les équipements qui lui auront été mis à disposition, en cas de non restitution, la somme forfaitaire de 350€ HT sera alors facturée au client si non restitution dans les 10 jours calendaires qui suivent la fin du contrat, ce montant s'ajoutera aux échéances restantes à régler par le CLIENT.

5.2 Fin de contrat

- Le CLIENT devra restituer au PRESTATAIRE, les médias amovibles qui lui auront été prêtés.
- Le PRESTATAIRE s'engage à détruire les anciennes sauvegardes du CLIENT.
- Le CLIENT s'engage à restituer le ou les équipements mis à disposition, selon les mêmes critères que l'article 5.1.

6 - CONDITIONS FINANCIERES

En cas de non-paiement des factures à la date d'échéance, le PRESTATAIRE cessera l'accès à ses serveurs, l'accès ne sera rétabli qu'après règlement.

6.1 Client ayant souscrit au service avant le 01/01/2016

Le règlement des factures s'effectue par chèque ou virement à la date échéance qui aura été définie. En cas de retard récurrent ou sur simple demande du prestataire, le CLIENT devra fournir un RIB au PRESTATAIRE qui organisera le règlement des factures par prélèvement SEPA.

6.2 Client ayant souscrit au service après le 01/01/2016

Le règlement des factures s'effectue par prélèvement automatique SEPA. La date d'échéance est fixée au '15 du mois' suivant l'émission de la facture. Le client devra fournir à la souscription un RIB de sa société et retourner l'autorisation de prélèvement qui lui aura été envoyée.

7 - RESPONSABILITE

Le PRESTATAIRE qui a eu connaissance du matériel informatique utilisé et des besoins du client s'engage en toute connaissance de cause à mener à bonne fin les opérations de sauvegarde des données du client dans les conditions fixées aux conditions particulières. Le PRESTATAIRE est astreint à une obligation de résultat. La société cliente est responsable des erreurs que peut commettre son personnel dans l'exécution des procédures qui lui permettent de sauvegarder les données.